

**FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DE RONDÔNIA
UNIR - *CAMPUS* CACOAL
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS**

RODOLFO FELIPE GONÇALVES BATISTA

**A SATISFAÇÃO DAS EMPRESAS EM RELAÇÃO AO PROFISSIONAL
CONTÁBIL: UM ESTUDO EM JI-PARANÁ/RO.**

**Trabalho de Conclusão de Curso
Artigo**

**Cacoal
2009**

RODOLFO FELIPE GONÇALVES BATISTA

**A SATISFAÇÃO DAS EMPRESAS EM RELAÇÃO AO PROFISSIONAL
CONTÁBIL: UM ESTUDO EM JI-PARANÁ/RO.**

Artigo apresentado à Fundação
Universidade Federal de Rondônia,
Campus Cacoal, como requisito parcial
para obtenção do Título de Bacharel em
Ciências Contábeis.

Orientadora: Prof^a. Ms. Estela Pitwak Rossoni

**Cacoal
2009**

A SATISFAÇÃO DAS EMPRESAS EM RELAÇÃO AO PROFISSIONAL CONTÁBIL: UM ESTUDO EM JI-PARANÁ/RO.

Por

RODOLFO FELIPE GONÇALVES BATISTA

Artigo apresentado à Fundação
Universidade Federal de Rondônia, Curso
de Ciências Contábeis, para obtenção do
grau de Bacharel em Ciências Contábeis,
mediante a Banca Examinadora formada
por:

Presidente

Prof^a. Ms. Estela Pitwak Rossoni – Orientadora/UNIR

Membro

Prof. - UNIR

Membro

Prof.....- UNIR.

**Cacoal
2009**

DEDICATÓRIA

Aos meus pais, por sempre me apoiarem nas minhas decisões e nunca duvidarem de minha capacidade e a minha orientadora Estela por ter me orientado com paciência e muita sabedoria.

A SATISFAÇÃO DAS EMPRESAS EM RELAÇÃO AO PROFISSIONAL CONTÁBIL: UM ESTUDO EM JI-PARANÁ/RO.

Rodolfo Felipe Gonçalves Batista ¹

RESUMO

Levando-se em consideração a importância de mensurar o nível de satisfação dos clientes e verificar as expectativas dos mesmos, realizou-se esta pesquisa de campo junto aos gestores de empresas do ramo de varejo de alimentos e buscou-se saber qual a função do contabilista para os gestores pesquisados. Para atingir esse objetivo, adotou-se a pesquisa de campo, de caráter exploratório e descritivo, com aplicação do método dedutivo e instrumentos de coleta semi-estruturados e técnica não probabilística (amostragem acidental). Os dados coletados levam ao entendimento de que há um bom nível de satisfação dos clientes em relação ao profissional contábil, todavia observou-se que mais 70% dos gestores das empresas pesquisadas não esperam que o profissional contábil auxilie na gestão da empresa com o fornecimento de informações contábeis, em contra partida 33,33% dos pesquisados esperam uma participação mais ativa dos contabilistas na gestão de suas empresas.

PALAVRAS-CHAVE: Serviços. Satisfação. Profissional Contábil.

INTRODUÇÃO

Satisfazer as exigências dos clientes³ é um dos principais objetivos de uma empresa, assim como de um bom profissional. Para Melo (2009, p. 3) a “satisfação do cliente é um imperativo de sobrevivência empresarial”. Avaliar o nível de satisfação do cliente possibilita realizar correções nos serviços prestados e assim atender às expectativas dos clientes.

O contabilista, profissional responsável pelo registro, controle, e auxílio na gestão do patrimônio, não fica à margem da avaliação de seus clientes e por isso, não pode realizar suas atividades sem levar em consideração às expectativas dos clientes, assim como sua satisfação.

Com a intenção de aplicar/testar a teoria selecionada para o estudo do tema, optou-se por trabalhar com empresas do ramo de varejo de alimentos, por constituir um segmento importante para a economia brasileira e apresentar empresas de diversos formatos. O ramo de supermercados no Brasil apresentou um fatu-

¹ Graduando em Ciências Contábeis pela UNIR, *Campus* de Cacoal. Sob orientação da professora do quadro permanente da UFRO/Cacoal, Mestre em Engenharia de Produção (UFSC), Estela Pitwak Rossoni

ramento de R\$ 158,5 bilhões em 2008, segundo Associação Brasileira de Supermercados – ABRAS (FOLHA ONLINE, 2009). Monteiro (2007) classifica o varejo de alimentos em estabelecimentos tradicionais (mercearias, minimercados, etc), cadeias de supermercados (Hipermercados, exemplo: Carrefour) e supermercados independentes (Tai Max, situado em Ji-Paraná, por exemplo). Cada segmento citado possui suas próprias características e peculiaridade, e por isso exigem tratamento contábil diferentes. Segundo pesquisa realizada por Monteiro (2007), no ano de 2002 existiam 344.922 estabelecimentos de varejo de alimentos no Brasil.

Por isso, verificar o nível de satisfação dos gestores de empresas em relação aos serviços contábeis fornecidos às empresas do ramo de varejo de alimentos em Ji-Paraná e qual a função do contabilista para os gestores é tão importante. Para alcançar este objetivo foi preciso: a) Apresentar as atribuições dos contabilistas e os serviços contábeis que podem ser prestados às empresas; b) Conhecer atributos de qualidade relacionados à prestação de serviço que possam determinar a satisfação dos usuários da contabilidade; e c) verificar o nível de satisfação dos gestores das empresas do ramo de varejo de alimentos com relação aos serviços contábeis a eles prestados e, na opinião do gestor, qual a função do contabilista.

Para alcançar os objetivos estabelecidos neste trabalho científico, utilizou-se os métodos e as técnicas à luz de Lakatos e Marconi (2008). Sendo a pesquisa desenvolvida da seguinte forma:

a) Tipo de Pesquisa: Utilizou-se a pesquisa de campo por proporcionar informações mais recentes e adequadas aos objetivos desta pesquisa.

b) Período da coleta de dados: mês de Maio e Junho de 2009.

c) Método: Dedutivo, geral para o particular.

d) Técnica de pesquisa: Utilizou-se questionário semi-estruturado composto de 13 perguntas para a coleta de dados/informações por sua maior facilidade na aplicação aos pesquisados e tratamento com os dados e/ou informações obtidos, com aplicação da técnica não probabilística. Para verificar se a linguagem utilizada no questionário estava adequada ao público alvo, realizou-se o pré-teste com duas empresas comerciais.

3 Entende-se para esta pesquisa como cliente os gestores que utilizam os serviços contábeis.

e) População: Em contato com a Secretária de Finanças do Estado de Rondônia (SEFIN/RO), obteve-se o número de 99 (noventa e nove) empresas ativas que possuem como atividade principal os códigos de Classificação Nacional de Atividades Econômicas – CNAE (2008) 47121/00, 4711-3/02 e 4711-3/01, entretanto não se conseguiu nome e o endereço dos estabelecimentos. No quadro 1 estão especificados quais os tipos de empresas foram objeto de pesquisa deste trabalho científico.

Quadro 1 – Varejo de alimentos para esta pesquisa

CNAE	CARACTERÍSTICAS	QTD
4712-1/00	Atividades dos estabelecimentos comerciais sem auto-atendimento e com venda predominante de produtos alimentícios variados em minimercados, mercearias, armazéns, empórios, secos e molhados, com área de venda inferior a 300 metros quadrados	63
4711-3/02	As atividades dos estabelecimentos comerciais com venda predominante de produtos alimentícios variados e que também oferecem um gama variada de outras mercadorias, tais como: utensílios domésticos, produtos de limpeza e higiene pessoal, roupas, ferragens, etc. com área de venda entre 300 a 5000 metros quadrados	33
4711-3/01	as atividades dos estabelecimentos comerciais com venda predominante de produtos alimentícios variados e que também oferecem um gama variada de outras mercadorias, tais como: utensílios domésticos, produtos de limpeza e higiene pessoal, roupas, ferragens, etc. com área de venda superior a 5000 metros quadrados	3

Fonte: Elaborado com base na CNAE (2008).

f) Amostra: Por não dispor de dados que possibilitassem um sorteio, utilizou-se a amostragem acidental na aplicação dos questionários, contudo, para definir a amostra desta pesquisa, usou-se a formula da população finita (AFONSO, 2002, p. 76), abaixo discriminada, com o objetivo de obter um nível de confiança de 95%, e margem de erro (d) de 9%, tendo encontrado a quantidade necessária para entrega dos questionários às empresas, ou seja, 54.

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{d^2 \cdot (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Onde:

Z = nível de confiança, expresso em número de desvios-padrão;

n = tamanho da amostra;

N = tamanho da população;

d = erro máximo permitido;

p = percentagem com a qual o fenômeno se verifica;

q = percentagem com a qual o fenômeno não se verifica.

Entretanto somente 36 empresas responderam à pesquisa, sendo assim, o nível de confiança da amostra, com a mesma margem de erro, ficou em 82%.

Segundo a literatura (BACHMANN, ELFINK & VANAZZA *apud* SALOTO, 2009), a taxa de retorno dos questionários de pesquisa fica em torno de 20%, ou seja, a taxa de retorno desta pesquisa está em um bom nível, logo que 66,67% dos pesquisados responderam e devolveram os questionários.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1. Objetivos da contabilidade

A contabilidade possui vários objetivos, mas todos possuem pontos afins. A Resolução CFC nº. 774/94 (CFC, 2008b, p. 20 e 21) declara que a contabilidade:

Busca prover os usuários com informações sobre aspectos de natureza econômica, financeira e física do Patrimônio da Entidade e suas mutações, o que compreende registros, demonstrações, análises, diagnósticos e prognósticos, expressos sob a forma de relatos, pareceres, tabelas, planilhas e outros meios.

O objetivo principal da contabilidade é permitir aos usuários a avaliação da situação financeira e econômica de uma entidade (MARION, 2005 *apud* CAVALCANTE; SCHNEIDERS, 2008, p.66). O contador deve ser um tradutor dos relatórios contábeis e financeiros (CAVALCANTE; SCHNEIDERS, 2008, p. 66).

Segundo Palma (2006, p. 82):

entende-se que a atuação das **ESCs**⁴, fornecendo este serviço apenas de escrituração fiscal, sem o oferecimento de demonstrações financeiras que contenham informações úteis e oportunas à gestão das empresas, não atende à principal finalidade da contabilidade. [grifo nosso]

Apesar de Palma (2006) se referir a “ESCs” em sua assertiva, o conceito definido por este pesquisador aplica-se integralmente aos profissionais contábeis, como pessoa física.

Com os objetivos expostos nota-se que a finalidade da contabilidade é servir como uma ferramenta de gestão e nunca atender exclusivamente obrigações legais.

4 empresas de serviço contábil

Em outras palavras, a contabilidade tem como função fornecer informações de cunho patrimonial que permitam às entidades a correta tomada de decisão, além de permitir o controle sobre todos seus Ativos e Passivos. Todavia a legislação brasileira atribui algumas competências aos profissionais contábeis, como se observa no item a seguir.

2.2. Serviços e atribuições legais do contabilista

A área de atuação do contabilista é ampla, não apegando-se este profissional apenas à escrituração contábil. O decreto-lei nº 9295/46 (CFC, 2008a, p. 23), responsável pela criação do Conselho Federal de Contabilidade – CFC, em seu artigo 25, declara serem atribuições exclusivas de contabilista:

- a) organização e execução de serviços de contabilidade em geral;
- b) escrituração dos livros de contabilidade obrigatórios, bem como de todos os necessários no conjunto da organização contábil e levantamento dos respectivos balanços e demonstrações;
- c) perícias judiciais ou extra-judiciais, revisão de balanços e de contas em geral, verificação de haveres, revisão permanente ou periódica de escritas, regulações judiciais ou extra-judiciais de avarias grossas ou comuns, assistência aos Conselhos Fiscais das sociedades anônimas e quaisquer outras atribuições de natureza técnica conferidas por lei aos profissionais de contabilidade.

Ressalta-se que a alínea “c” diz respeito a atribuições exclusivas ao contador, as alíneas “a” e “b” aos contabilistas.

As atribuições expostas no decreto-lei foram disciplinadas pelo Conselho Federal de Contabilidade por meio da Resolução CFC nº 560/83 (CFC, 2008b) XXXXX) alterada pela Resolução CFC nº 898/01 (CFC, 2008b), a qual apresenta as funções privativas e compartilhadas dos contabilistas. O quadro 2 expõe as funções de maior destaque para o contabilista que presta serviço as empresas do varejo de alimentos, ressaltando que as que estão em negrito são exclusivas de contador.

O Código Civil em seu artigo 1182 declara que “a escrituração ficará sob a responsabilidade de contabilista legalmente habilitado, salvo se nenhum houver na localidade”. A escrituração que se refere o código civil é a existência de sistema de contabilidade, assim como a escrituração do livro diário, levantamento do Balanço Patrimonial e Demonstração do Resultado de Exercício, ressalte-se que o pequeno

empresário, assim definidos em lei, não é obrigado a apresentar, ou possuir as peças contábeis anteriormente citadas, com exceção do livro diário.

O contabilista, em especial o profissional que atende a empresas de varejo de alimentos, pode exercer suas atividades como: assessor; analista; assistente; auditor interno; conselheiro; consultor; controlador de arrecadação; “controller”; articulista técnico; escriturador contábil ou fiscal.

Quadro 2 – Principais atribuições legais do contabilista

PRIVATIVAS	COMPARTILHADAS
Avaliação de acervos patrimoniais e verificação de haveres e obrigações para quaisquer finalidades, inclusive de natureza fiscal;	Elaboração de planos técnicos de financiamento e amortização de empréstimos, incluídos no campo da matemática financeira;
Avaliação dos fundos de comércio;	
Apuração do valor patrimonial de participações, quotas ou ações;	Execução de tarefas no setor financeiro, tanto na área pública quanto privada;
Análise de custos e despesas, em qualquer modalidade, em relação a quaisquer funções com a produção, administração, distribuição, transporte, comercialização, exportação, publicidade e outras, bem como a análise com vistas à racionalização das operações e do uso de equipamentos e materiais, e ainda a otimização do resultado diante do grau de ocupação ou do volume de operações;	Elaboração e implantação de planos de organização ou reorganização
Análise de custos com vistas ao estabelecimento dos preços de venda de mercadorias, produtos ou serviços, bem como de tarifas nos serviços públicos, e a comprovação dos reflexos dos aumentos de custos nos preços de venda, diante de órgãos governamentais;	Concepção, redação e encaminhamento, ao Registro Público, de contratos, alterações contratuais, atas, estatutos e outros atos das sociedades civis e comerciais;
Elaboração de balancetes e de demonstrações do movimento por contas ou grupos de contas, de forma analítica ou sintética;	Planejamento tributário
	Processamento de dados
	Assessoria fiscal
Levantamento de balanços de qualquer tipo ou natureza, para quaisquer finalidades;	Assistência aos órgãos administrativos das entidades
Análise de balanços;	Estudos sobre a natureza e os meios de compra e venda de mercadorias e produtos, bem como o exercício das atividades compreendidas sob os títulos de “mercadologia” e “técnicas comerciais” ou “merceologia”
Integração de balanços, inclusive consolidações, também de subsidiárias do exterior;	
Elaboração de orçamentos de qualquer tipo, tais como econômicos, financeiros, patrimoniais e de investimentos;	
Abertura e encerramento de escritas contábeis;	
Auditoria interna e operacional;	
Declaração de Imposto de Renda, pessoa jurídica	

Fonte: Elaborado com base na Resolução CFC n. 560/83 e 898/01.

Vale ressaltar que neste tópico foram abordados aspectos legais, no próximo item estão discriminadas as exigências do mercado.

2.3. O contador do século XXI

Além das atribuições e serviços que a legislação brasileira delegou ao contabilista, existem as exigências que atualmente o mercado impõe ao profissional contábil. Para Sá (*apud* CAVALCANTE; RECKZIEGEL, 2007, p.79) a função moderna e verdadeira do profissional da contabilidade é a de um consultor sobre assuntos das riquezas das empresas.

Marion e Santos (2008) entendem que o contador do século XXI deve possuir quatro habilidades:

- a) **Tradutor:** o contador não deve apenas elaborar as peças contábeis, mas sim possibilitar que os gestores de empresas as entendam;
- b) **Comunicador:** o contador está em sintonia com todas as áreas, isto o possibilita em receber/transmitir as informações patrimoniais aos gestores;
- c) **Repórter:** o contador tem a obrigação de buscar as informações úteis à gestão da empresa, para posteriormente repassá-la (trabalhadas) aos gestores de empresas;
- d) **Avaliador:** Por possuir acesso às informações da empresa, o contador tem a possibilidade de formular possíveis ações, para melhor gestão do patrimônio da entidade.

Juntamente com as habilidades expostas anteriormente, os profissionais contábeis devem possuir algumas características. Segundo Gonçalves (2008, p. 46) os contadores devem ser:

[...]tecnicamente inteligentes, serem criativos, pró-ativos, ter alta integridade, não podem ter medo de arriscar, ter boa capacidade de comunicação, compreender a sistemática econômico-financeira, política e social, em nível local, regional ou mesmo internacional, entender dos aspectos técnicos dos negócios.

Um estudo patrocinado pelo *American Institute of Certified Public Accountants* – AICPA (*apud*, CARDOSO; DE SOUZA; ALMEIDA, 2006, p. 277) definiu um novo perfil dos profissionais da contabilidade, o qual, segundo a AICPA, está estruturado sob três esferas de competências, conforme quadro 3.

Além das características expostas, o contador, segundo Kounrouzan (2008,

p.2), não pode:

[...] ficar limitado ao desempenho da função de informante. Deve, pelo contrário, estar preparado para a participação na tomada de decisões, visando identificar e corrigir as dificuldades e adversidades que surgem ao longo do caminho, através de ações pró-ativas, baseadas nas informações geradas pela Contabilidade.

Quadro 3 – Principais características das competências dos contadores segundo o AICPA

COMPETÊNCIAS	CARACTERÍSTICAS
Funcionais	Conhecimentos técnicos e práticos sobre modelos de tomada de decisões, análises de risco, modelos de mensuração, técnicas de reporte, capacidade e técnica de pesquisa e a capacidade de alavancar e usar tecnologia.
Pessoais	Desenvolver modelos de comportamento profissional, capacidade de resolver problemas e tomar decisões, técnicas de relacionamento, liderança, comunicação, gerenciamento de projetos e capacidade de alavancar e usar tecnologia.
Ampla Entendimento de Negócios	Pensar de forma estratégica e crítica, ter conhecimentos segmentados por indústria, ter uma perspectiva e entendimento global e internacional, conhecer técnicas de gerenciamento de recursos, entender implicações legais e fiscais nos negócios, focalização em clientes e em marketing, e a capacidade de alavancar e usar tecnologia.

Fonte: Adaptado de Cardoso, de Souza e Almeida (2006, pg. 276)

Com as idéias e conceitos expostos nota-se uma ampliação e valorização do profissional contábil, exigindo deste profissional uma maior dedicação e especialização. O contador deixou de ser um “guarda-livros” para se tornar um guardião do patrimônio das entidades e participar na tomada de decisão.

2.4. Processo decisório e a contabilidade.

Seja qual for o empreendimento, não há como ser administrado sem que seus gestores tomem decisões. O processo de tomada de decisões é chamado de processo decisório, o qual se refere ao fluxo de produção e análise de informações, que ocasiona na identificação e na opção de alternativas para o alcance eficiente dos objetivos da empresa (MORITZ; PEREIRA, 2006, p. 53).

O processo decisório vincula-se diretamente com a função de planejamento, que auxilia na boa gestão da empresa. Uma boa gestão deriva de um bom processo decisório. E o processo decisório, por sua vez, é realizado com base em informações.

“Os estudiosos em gestão afirmam que as decisões baseadas em informa-

ção são apenas tão boas quanto a informação nas quais estão baseadas”(MORITZ; PEREIRA, 2006, p. 13).

Para Jesus *et al* (2009, p. 3 e 4) as informações são importantes, todavia para serem úteis, elas precisam ser:

[...] válidas, confiáveis, relevantes e disponíveis em tempo hábil, que proporcionem decisões corretas e sucesso no controle estratégico, auxiliando os administradores no processo de tomada de decisão, afastando-os da subjetividade e refletindo as diversas medidas de desempenho organizacional.

A linguagem utilizada na informação é um fator primordial, o receptor da mensagem precisa entender a informação transmitida, caso contrário a informação não terá alcançado sua finalidade.

A informação normalmente deriva de um Sistema de Informações Gerenciais – SIG que é “a integração de todas as funções, procedimentos, dados e equipamentos da corporação em um sistema abrangente que produz as informações necessárias para todos os níveis dentro da organização”(MORITZ; PEREIRA, 2006, p. 17).

Este sistema como toda ferramenta, “deve ser apropriada para a tarefa. Além disso, ela necessita ser **completa** e **precisa** e deve ser trabalhada com **pontualidade** para ser útil” (MORITZ; PEREIRA, 2006, p. 53)

Como discorrido em tópicos anteriores à contabilidade tem o objetivo fornecer informações de cunho patrimonial que auxilie na gestão da empresa, por isso pode-se afirmar que a contabilidade é um sistema de informação.

A estruturada da contabilidade é a de um sistema de informação gerencial voltado para decisões que envolvam o patrimônio das empresas.

Segundo Soares, Catão e Libonati (2009, p. 8):

a Contabilidade desempenha o papel de um eficiente sistema de informação, dentro do sistema maior (Sistema empresa), e que tem por objetivo atender seus usuários com demonstrações financeiras, econômicas e de produtividade com relação ao objeto da contabilização, devendo necessariamente observar aquilo que este usuário considera como elementos importantes para o seu processo decisório.

Padoveze (2000, p. 47) afirma que:

a ciência contábil traduz-se naturalmente dentro de um sistema de informação. Poderá ser argüido que fazer um sistema de informação contábil com a ciência da Contabilidade é um vício de linguagem, já que a própria Contabilidade nasceu sob a arquitetura de sistema informacional.

Nota-se que o processo decisório e a contabilidade estão diretamente ligados, logo que para o adequado processo decisório necessita-se de informações úteis, e a contabilidade, sistema de informação manuseado por contabilista, pode fornecer estas informações, todavia o modo como se presta o serviço também pode influenciar na sua qualidade, conforme o disposto no próximo tópico.

2.5. Atributos e características dos serviços

O profissional contábil exerce suas funções por meio da prestação de serviço, o que para esta pesquisa demanda explanar acerca dos atributos e características de um bom serviço contábil, entendendo salutar saber a definição de serviço. Para Lyra (*apud* PALMA, 2006, p. 82):

Serviço é um conjunto de ações e interações que, sem necessariamente assumir a forma de um bem tangível, deve satisfazer as necessidades do cliente. O cliente é visto como o elemento principal da relação, pois são as suas necessidades que devem ser satisfeitas.

Já para Felipe Junior (2007, p.44) pode-se dizer resumidamente que “serviços são ações”.

Além da definição de serviço existe a definição de serviços profissionais, que para Las Casas (1991, p.61) são:

Aqueles serviços que estariam localizados na extremidade do *continuum* e que, conseqüentemente, sua comercialização distancia-se mais do marketing tradicional de bens, onde são utilizadas ferramentas destinadas à massificação.

O serviço profissional apresenta algumas características próprias. Segundo Las Casas (1991, p. 63) “os serviços profissionais exigem tratamento diferenciado porque eles são intangíveis, inseparáveis, heterogêneos e simultâneos”. Com relação ao profissional contábil é possível utilizar a intangibilidade e a simultaneida-

de como características.

A intangibilidade é característica de qualquer serviço. Intangível é o que não pode ser tocado, não é físico. Com relação à simultaneidade o consumo do serviço por parte do cliente acontece junto com a prestação do mesmo.

Antes de requerer e consumir um serviço, o cliente realiza uma avaliação do serviço. Para Christopher Lovelack (2006, p.109) são cinco as dimensões consideradas pelos clientes em sua avaliação, sendo elas:

Confiabilidade: a empresa é confiável no fornecimento de serviço conforme prometido, no curso do tempo?

Tangíveis: como são as instalações físicas, equipamento, pessoal e matéria de comunicação do fornecedor do serviço?

Sensibilidade: Os funcionários da empresa são prestativos e capazes de fornecer pronto atendimento?

Segurança: Os funcionários do serviço são bem informados, educados, competentes e dignos de confiança?

Empatia: A empresa de serviço fornece atenção cuidadosa, personalizado?

Note que as dimensões expostas aparecem em forma de perguntas, pois é o modo como o cliente tenta avaliar o serviço que necessita. É importante ressaltar que o não atendimento de uma das dimensões não significa que o serviço não atenda as necessidades do cliente, tendo em vista que cada cliente possui uma necessidade e um grau de exigência.

O serviço contábil é diretamente influenciado pelo conhecimento do contabilista que o executa. Franco (*apud* PALMA, 2006, p. 82) afirma que o contabilista precisa ter:

Além dos conhecimentos técnicos essenciais, o Contador da atualidade precisa, também, desenvolver habilidades relativas à comunicação, às relações humanas e a administração [...] o treinamento deve, doravante, ser baseado em dois pólos: educação inicial e educação continuada.

Os aspectos descritos por Franco (*apud* PALMA, 2006, p. 82) não são características ou atributos do serviço, e sim, do bom profissional contábil, porém influem na prestação de serviço, uma vez que a contabilidade fornece informações às entidades, se o profissional contábil não sabe como coletar e demonstrar as informações não terá como fornecer boas informações; logo não atingirá o objetivo da contabilidade.

Para Denton (1990) todos os serviços possuem qualidade, porém uns possuem qualidade superior e outros qualidade inferior. Como não é objetivo de nenhum profissional oferecer um serviço de qualidade inferior, serão trabalhados os atributos dos serviços de qualidade superior, que para Denton (1990) apresentam alguns atributos, dos quais quatro podem ser utilizados nos serviços contábeis, sendo eles: o enfoque no cliente, a confiabilidade, responsividade e a unicidade, como pode ser visualizado no quadro 4.

Quadro 4 – Atributos dos Serviços de Qualidade Superior.

ATRIBUTOS	DESCRIÇÃO
Enfoque no cliente	Antes mesmo do profissional contábil começar a ofertar seus serviços a sociedade, é importante que o mesmo saiba quais são seus clientes, quais suas perspectivas com relação ao serviço que irá receber, seu perfil, entre outras características
Confiabilidade	É um atributo que nasce da experiência e histórico dos serviços anteriormente prestados. Isto não quer dizer que um serviço de qualidade inferior não possa no futuro ser de qualidade superior, porém por sua intangibilidade, os serviços exigem que o usuário confie no prestador.
Responsividade	É se responsabilizar por não cumprir algo prometido antes da prestação de serviço. Exemplo aplicado ao profissional contábil é quando uma empresa contábil promete a entrega das demonstrações contábeis em certa data, e se compromete a não cobrar os honorários caso não cumpra. Isto transmitirá ao cliente confiança, logo que ele entenderá que o prazo será cumprido, pois se o mesmo não for o profissional só terá a perder.
Unicidade	É tentar ao máximo fornecer serviços customizados, porém nem sempre isto é viável, pois em alguns casos os custos excedem e muito o valor que o cliente está disposto a pagar. Mas isto não exime o profissional contábil de oferecer serviços diferentes aos diferentes, ou seja, tratar cada cliente como único, impar, até porque cada cliente possui uma necessidade diferente.

Fonte: Elaborado com base em Denton (1990).

Para melhor compreender os resultados alcançados com esta pesquisa apresenta-se no próximo tópico o resultado de outras pesquisas.

2.6. Resultados de outras pesquisas.

Segundo pesquisa realizada por Cardoso, Sousa e Almeida (2006, p. 275), com as 150 melhores empresas para se trabalhar, segundo a revista VOCÊ S.A., na versão de 2006: “a participação mais efetiva dos contadores no processo decisório das organizações ainda está aquém daquilo que é recomendado pela literatura”.

Na pesquisa se verificou que em apenas 27,5% das empresas entrevista-

das o contador participa no planejamento estratégico e 5,2% em assessoria interna e outros departamentos.

Cavalcante e Schneiders (2008) em pesquisa realizado no município de Iporã do Oeste em Santa Catarina com micro e pequenas empresas, verificaram que 20% das empresas pesquisadas estão satisfeitas com o serviço contábil recebido, 64% classificam o serviço contábil como bom e 14% como ótimo. Na mesma pesquisa, Cavalcante e Schneiders (2008) verificaram que 48% dos entrevistados contrataram o contabilista por indicação de um amigo e 18% pelo trabalho e competência, 45% dos entrevistados utilizam as informações contábeis para tomada de decisões e 51% somente às vezes utiliza a informação contábil para tomada de decisões. O pesquisador em tela ainda observou que 31% dos entrevistados declararam não receber apoio na gestão da empresa.

Cavalcante e Reckziegel (2007) constataram em pesquisa semelhante realizada com 36 empresas de pequeno porte no Município de Itapiranga em Santa Catarina, que cerca de 73% consideram bom o trabalho prestado pelos contadores e 83% estão satisfeitos com o profissional contábil, um ponto ruim encontrado na pesquisa é que 20% dos entrevistados consideram o contabilista ausente.

3. RESULTADOS DA PESQUISA

A coleta dos dados foi realizada conforme metodologia expressa anteriormente. Para melhor compreender os resultados alcançados, os dados apurados na pesquisa foram estratificados com base nas respostas dos pesquisados e consulta do Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica – CNPJ (2009) no site da Secretaria de Receita Federal (2009), conforme discriminado a seguir:

a) Resultado geral (RG): compreende todas as empresas pesquisadas, ou seja, o percentual demonstrado tem como base 36 (trinta e seis) empresas.

b) Resultado das microempresas (RM): compreende 27 (vinte e sete) empresas pesquisadas que os gestores declararam se enquadrar no conceito de microempresa, segundo a Lei Complementar nº. 123/06, os percentuais expostos têm como referência este montante.

c) Resultado das empresas de pequeno porte (REPP): compreende 7

(sete) empresas que os gestores afirmaram se enquadrar no conceito de empresa de pequeno porte, segundo a Lei Complementar nº. 123/06, os percentuais foram aplicados tendo como base este número.

d) Resultado empresas de Médio e Grande Porte (REMGP): compreende uma empresa que o gestor declarou não se enquadrar no conceito de microempresa nem empresa de pequeno porte, segundo a lei complementar n. 123/06.

e) Resultado de empresas de Secos e Molhados (RSM): enquadram-se nesta categoria, as empresas, conforme consulta no site da Secretaria da Receita Federal, que possuem como atividade principal código CNAE 4712-1/00, as quais totalizam 25 (vinte e cinco). Os percentuais serão aplicados com base neste total.

f) Resultado com Supermercados (RS): enquadram-se as empresas, de acordo com consulta no site da Secretaria da Receita Federal, que tem como atividade principal o código CNAE 4711-3/02, totalizam 11 empresas e os percentuais foram aplicados neste total.

Alguns fatores precisam ser esclarecidos neste trabalho científico, tendo em vista sua importância. Um gestor informou não saber em qual conceito, segundo a lei complementar nº. 123/06, encaixa-se sua empresa, além disto, nenhuma empresa com o código CNAE 4711-3/01 foi entregue o questionário, logo não há empresas pesquisadas com este código. A seguir estão os resultados gerados por esta pesquisa.

3.1. Resultado geral

Os resultados apurados com a pesquisa de campo revelaram pontos positivos e negativos com relação aos serviços contábeis. Conforme os dados expostos a seguir.

No que tange a qualificação profissional, verificou-se o resultado discriminado na figura 1.

Observa-se que 19,44% dos entrevistados desconhecem a qualificação do profissional contábil que lhe presta serviço, conseqüentemente não sabem os serviços que o contabilista pode lhe fornecer, logo que algumas atividades, conforme item 2.2., são exclusivas de contadores.

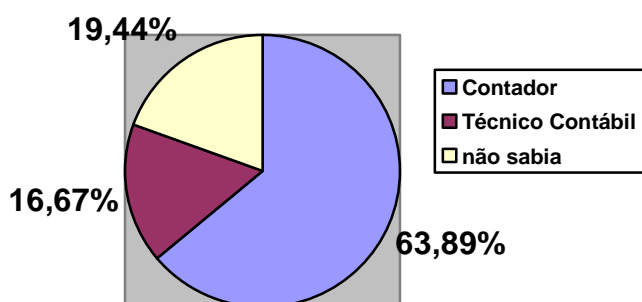


Figura 1: Qualificação do profissional contábil.

Fonte: Elaborado pelo Autor.

Quando indagados sobre quais serviços recebem do profissional contábil, mensurou-se o resultado discriminado na tabela 1.

Tabela 1: Serviços prestados as empresas.

SERVIÇOS	%
Elaboração de demonstrações e documentos contábeis exigidos por lei	83,33
Escrita fiscal e/ou a folha de pagamento de pessoal.	77,77
Auxílio na gestão da empresa com fornecimento de informações contábeis	13,88
Participação na tomada de decisões, visando identificar e corrigir as dificuldades e adversidades que surgem ao longo do caminho, através de ações pró-ativas, baseadas nas informações geradas pela Contabilidade.	13,88

Fonte: Pesquisado pelo Autor.

Interessante observar que apenas 13,88% das empresas afirmaram receber auxílio na gestão da empresa com informações contábeis e o mesmo percentual foi mensurado com relação à participação mais ativa do contabilista na gestão da empresa, nota-se que as exigências expostas no item 2.3 não estão sendo aplicadas a maior parte das empresas objeto desta pesquisa, conforme as declarações dos pesquisados.

Fornecer o serviço esperado pelo cliente é um fator primordial para satisfazê-lo, por esse motivo perguntou-se aos gestores quais serviços eles esperam receber do profissional contábil.

Observou-se, conforme tabela 2, com a pesquisa, que 36,11% das empresas pesquisadas esperam receber do contabilista um serviço de maior participação na tomada de decisões, entretanto, somente 13,88% recebem este tratamento. Além disto, nota-se que mais de 75% das empresas pesquisadas não esperam receber auxílio na gestão da empresa com o fornecimento de informa-

ções contábeis.

Tabela 2: Serviços esperados pelas empresas.

SERVIÇOS	%
Elaboração de demonstrações e documentos contábeis exigidos por lei	77,77
Escrita fiscal e/ou a folha de pagamento de pessoal.	77,77
Auxílio na gestão da empresa com fornecimento de informações contábeis	25,00
Participação na tomada de decisões, visando identificar e corrigir as dificuldades e adversidades que surgem ao longo do caminho, através de ações pró-ativas, baseadas nas informações geradas pela Contabilidade.	36,11
Informações atualizadas	2,78

Fonte: Pesquisado pelo Autor.

Quanto ao potencial econômico das empresas pesquisadas, usando a classificação da Lei Complementar nº. 123/06, obteve-se o resultado demonstrado na figura 2.

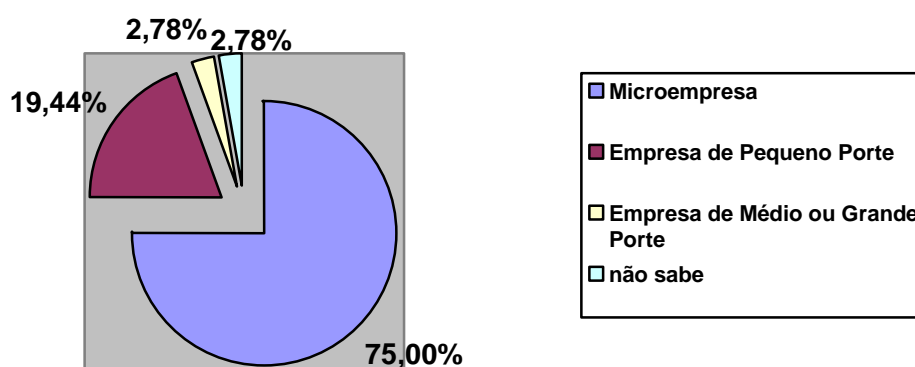


Figura 2: Classificação econômica.

Fonte: Elaborado pelo Autor.

Um dos objetivos da contabilidade é fornecer informações patrimoniais que ajudem/auxiliem na gestão da empresa. Dado este fato indagou-se os gestores acerca da utilização da informação contábil para gestão da empresa, e como resposta descobriu-se que 50% não a utilizam para gestão. Os motivos para o não uso da informação contábil na gestão da empresa estão expostos na tabela 3.

Interessante notar que 25% dos pesquisados não recebem informações contábeis, ou seja, o objetivo da contabilidade, conforme item 2.1, não está sendo realmente realizado nestas empresas de acordo com as respostas dos pesquisados. Além disto, 13,89% dos pesquisados declararam não entender as informações contábeis recebidas, com isso essas informações não são utilizadas pelos gestores

para a tomada de decisões, o que faz com que o objetivo da contabilidade não seja alcançado.

Tabela 3: Motivos porque os gestores não utilizam a informação contábil.

MOTIVOS	%
Não entendem as informações contábeis	13,89
Outros	2,78
Não recebem informações do contabilista.	25%
Não precisam de informações contábeis	8,33

Fonte: Pesquisado pelo Autor.

Quando indagados acerca do que esperam do profissional contábil, obteve-se o resultado expostos, anteriormente, na tabela 4.

Tabela 4: Expectativas do gestor em relação ao contabilista.

EXPECTATIVAS	%
Que o contabilista realize apenas o solicitado	2,78
Que o contabilista forneça informações úteis para a tomada de decisões.	27,78
Que o contabilista ajude na gestão da empresa, não apenas informando sobre os aspectos patrimoniais	33,33
Que o contabilista elabore demonstrações e documentos contábeis exigidos por lei.	41,67
Assessoria Fiscal	25,00

Fonte: Pesquisado pelo Autor.

Interessante notar que 33,33% dos pesquisados, conforme tabela 4, esperam que o contabilista ajude (auxilie) na gestão da empresa, não apenas informando sobre os aspectos patrimoniais, o que revela um interesse por parte desses gestores de uma participação mais ativa dos contabilistas.

Para verificar eventuais falhas no fornecimento do serviço contábil, perguntou-se o que é preciso ser melhorado no serviço contábil, o resultado está exposto na tabela 5.

Observa-se que 30,55% solicitam maior comprometimento e responsabilidade do contabilista, o que parece indicar, na visão dos empresários que está faltando à unicidade e responsividade dos profissionais contábeis que prestam serviços a estas empresas.

Com relação à expectativa, 63,89% dos pesquisados afirmaram que o contabilista satisfaz suas expectativas, 30,55% declararam que o contabilista satisfaz parcialmente suas expectativas, e 5,56% não estão satisfeitos.

Tabela 5: Fatores que Precisam ser melhorados

Fatores que precisam ser melhorados	%
Atendimento mais personalizado.	13,89
Atenção mais cuidadosa, personalizada.	27,78
Maior participação do contabilista na gestão da empresa.	25,00
Maior comprometimento e responsabilidade do contabilista	30,55
Não precisa melhorar nada.	30,55
Outros fatores	5,55

Fonte: Pesquisado pelo Autor.

Como já tratado anteriormente, satisfazer o cliente é um objetivo fundamental para qualquer profissional liberal, por isso saber o nível de satisfação dos clientes possibilita realizar ajustes na prestação do serviço. Por esta razão, perguntou-se aos gestores qual o nível de satisfação deles com relação aos serviços contábeis. O resultado obtido, exposto na figura 3, revela que apenas 16,66% dos pesquisados estão pouco satisfeito com os serviços recebidos, logo mais de 83% estão satisfeitos o que representa um percentual considerável.

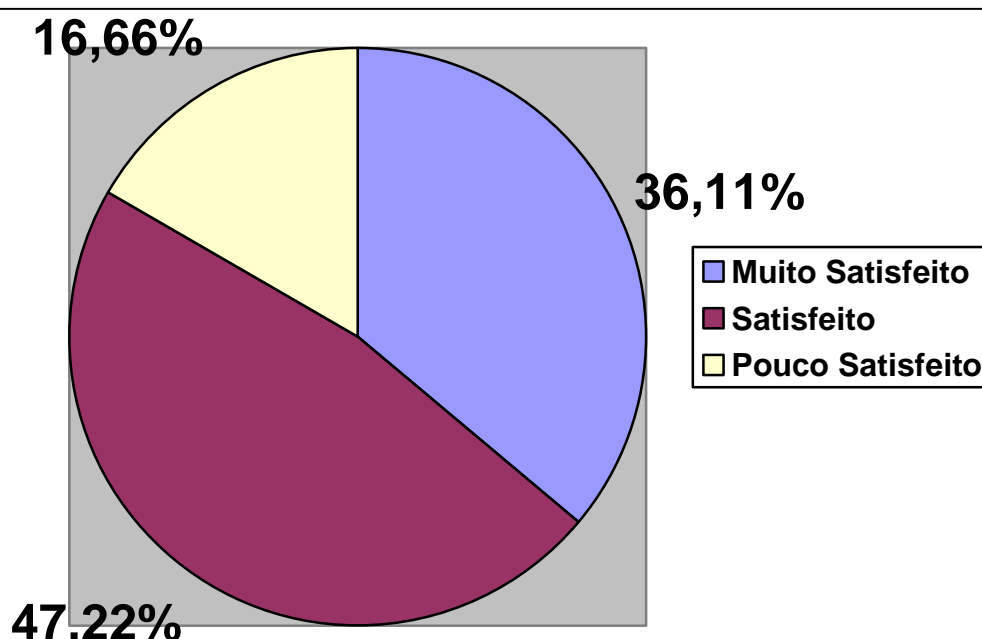


Figura 3: Satisfação dos gestores.

Fonte: Elaborado pelo Autor.

Quanto ao cargo/função da pessoa responsável pelo preenchimento do questionário, notou-se que a maioria é proprietário do estabelecimento, conforme exposto na figura 4.

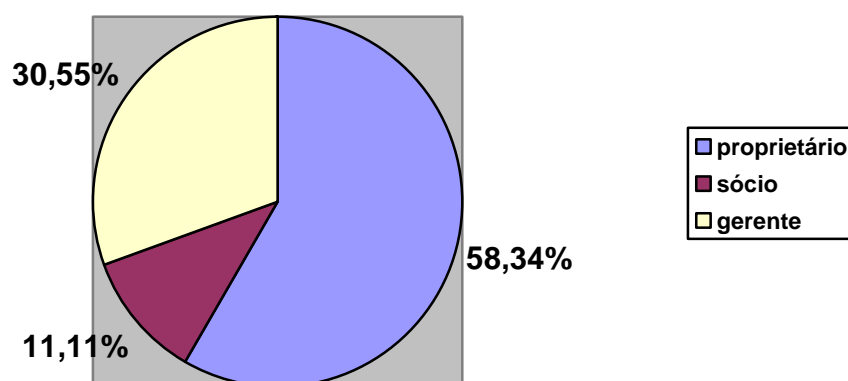


Figura 4: Cargo/Função do pesquisado

Fonte: Elaborado pelo Autor.

Apesar de alguns pontos negativos, nota-se que aproximadamente 83% dos pesquisados estão satisfeitos com o profissional contábil e que 33,33% esperam uma participação mais ativa do profissional, conforme observa-se na tabela 4. Para facilitar a análise e entendimento dos resultados alcançados, no próximo tópico estão os resultados da pesquisa de campo, conforme estratificação feita no item 3.

3.2. Resultados por categoria

Conforme divisão realizada anteriormente, os dados obtidos revelam algumas peculiaridades.

O fornecimento de informações contábeis para tomada de decisões é um dos objetivos da contabilidade, todavia de nada vale informar os gestores se os mesmos não utilizam as informações. Por esta razão perguntou-se aos gestores se os mesmos utilizam a informação contábil para gestão da empresa, e obteve-se o resultado discriminado na tabela 6.

Tabela 6: utilização da informação contábil

Classificação	RM	REPP	RSM	RS
Empresas que utilizam	44,44%	57,14%	44%	63,63%
Empresas que não utilizam	55,56%	42,86%	56%	36,37%

Fonte: Pesquisado pelo Autor.

Notou-se que a maior parte das RMs não utiliza a informação contábil para a gestão da empresa, os motivos do não uso pelas empresas pesquisadas, estão expostos na tabela 7.

Tabela 7: Motivos para não utilizar a informação contábil

Motivos	RM	REPP	RSM	RS
Não entender o que elas dizem	11,11%	28,57%	12%	18,18%
As informações são desatualizadas				
Não recebem informações do contabilista.	29,62%	14,29%	28%	18,18%
Não precisam de informação contábil para gestão da empresa	11,11%		12%	
Outros	3,7%		4%	

Fonte: Pesquisado pelo Autor.

Observa-se uma possível ausência nas Rms, logo que 29,62% afirmaram não receber informações de seus contabilistas.

Quanto as que usam as informações contábeis para a gestão da empresa, não foi unânime entre os pesquisados a finalidade para que utilizam a informação contábil, conforme na tabela 8.

Tabela 8: Motivos para utilizar a informação contábil

Motivos	RM	REPP	RSM	RS
Para determinar o preço de venda dos produtos.	14,81%	14,28%	8%	27,27%
Para auxiliar na gestão financeira da empresa.	18,52%	14,28%	28%	9,09%
Para auxiliar no controle interno.	18,52%		16%	9,09%
Na gestão dos custos dos produtos.	11,11%	14,28%	8%	18,18%
Melhor gestão dos tributos	7,4%	14,28%	2%	18,18%
Realizar investimentos	3,7%		4%	

Fonte: Pesquisado pelo Autor.

Com relação às expectativas dos gestores, o resultado alcançado está discriminado na figura 5.

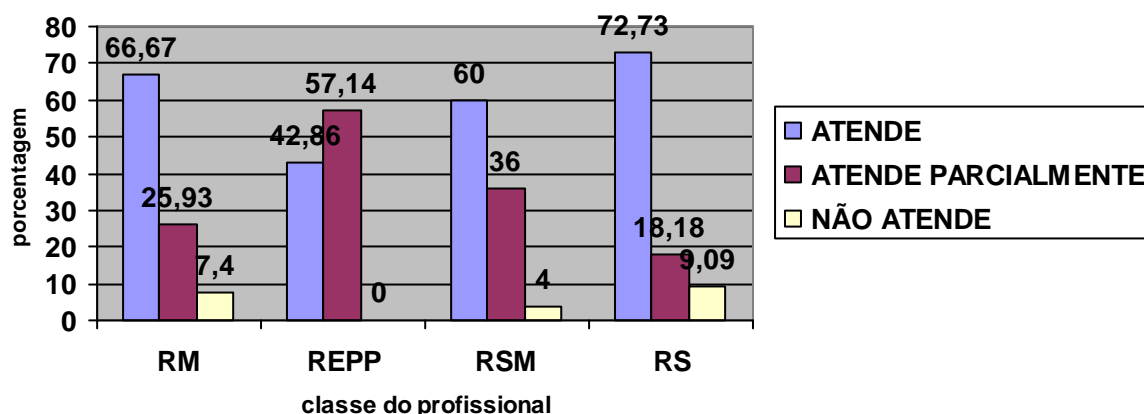


Figura 5: Expectativa dos gestores

Fonte: Elaborada pelo Autor

No item 3.1, divulgou-se o resultado do nível de satisfação pelo serviço contábil pelas empresas de forma global, na tabela 9 encontra-se os resultados conforme classificação dado por este trabalho.

Tabela 9: nível de satisfação

Classificação	RM	REPP	RSM	RS
Muito Satisfeito	37,04%	14,28%	40%	27,27%
Satisfeito	51,85%	57,14%	52%	45,46%
Pouco satisfeito	11,11%	28,57%	8%	27,27%

Fonte: Pesquisado pelo Autor.

Por ser apenas uma empresa enquadrada como REMGP será trabalhada individualmente neste parágrafo. O gestor desta empresa utiliza a informação contábil na gestão da empresa, está muito satisfeito com o profissional contábil e espera que o contabilista auxilie na gestão da empresa não apenas fornecendo informações contábeis.

Nota-se que o nível de satisfação dos gestores de empresas é muito bom, logo de que em todas as categorias, mais de 70% estão satisfeitos com os serviços contábeis, entretanto, notou-se na pesquisa uma diferença no que tange a utilização da informação contábil entre as RM e RSM, nestas 44% utilização a informação contábil na gestão da empresa, enquanto naquela a percentagem é maior, 63,63%.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Como anteriormente discorrido, a satisfação dos clientes é fundamental para sobrevivência empresarial, assim como conhecer o que os mesmos esperam. Verificou-se com este trabalho que o nível de satisfação dos contabilistas que prestam serviço ao varejo de alimentos é bom, todavia pode ser melhorado, logo que 36,11% estão muito satisfeitos com o serviço recebido, o que não representa a maioria.

Notou-se uma ausência do contabilista nas microempresas, logo que 29,62% de seus gestores declararam não receber informações contábeis de seus contabilistas.

Ao contrário do que a literatura contábil define como atribuição do contador,

mais de 70% dos gestores não esperam receber informações contábeis com o objetivo de auxiliar na gestão da empresa (TABELA 4). Quanto à participação mais ativa do contabilista no processo decisório, observa-se que 33,33% dos gestores esperam isto do contabilista, conforme tabela 4. Com base nisso, torna-se salutar verificar o porquê disto, logo que a maior parte dos gestores, de acordo com as informações coletadas, não recebe auxílio por meio de informações contábeis, o que pode justificar a razão de não esperarem este tipo de serviço, logo que desconhecem seus benefícios.

Uma das funções da contabilidade que é fornecer informações para a tomada de decisões, não está sendo realizada na maior parte das empresas de varejo de alimentos situadas em Ji-Paraná, segundo informações coletadas junto aos gestores. E a maior parte dos gestores não espera este tipo de serviço do contabilista.

Como anteriormente mencionado, 33,33% dos pesquisados esperam um profissional mais ativo que ajude na gestão não apenas fornecendo informações contábeis, ou seja, esperam uma participação mais ativa do contabilista no processo decisório, um percentual baixo, se levado em consideração que 66,67% não esperam isto do contabilista, todavia esta função não é considerada pela maioria dos estudiosos da Ciências Contábeis como função do contabilista, o que releva uma nova exigência dos gestores em relação ao profissional contábil.

Apesar do bom nível de satisfação do profissional contábil, demonstrado nesta pesquisa e compatível com pesquisas anteriores, conforme item 2.6, o serviço contábil fornecido pelos contabilistas de Ji-Paraná precisa ser melhorado, principalmente com relação às informações contábeis que em alguns casos não são utilizadas pelos gestores e em outros não são nem fornecidas, conforme declarações dos pesquisados, ou seja, o objetivo da contabilidade, neste caso, não está sendo observado. Acredita-se que o uso adequado dos atributos de qualidade dos serviços, exposto no item 2.5, possa auxiliar na melhoria do serviço contábil, contudo não é a satisfação dos gestores a principal preocupação, mas sim as funções esperadas pelos gestores e as fornecidas aos mesmos. Neste sentido, importante seria verificar em futuras pesquisas a opinião dos contabilistas com relação as funções que eles acreditam que os gestores esperam do profissional contábil e verificar quais serviços são fornecidos realmente aos gestores.

REFERÊNCIAS

AFONSO, Marcos Lemos. **Pesquisa em administração na prática**. 5ª Ed. Goiânia: Kelps, 2002.

BRASIL, Código Civil (2002). **Presidência da Republica**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/2002/L10406.htm>. Acesso em: 31 de maio de 2009.

BRASIL. Lei complementar nº 123/06. **Secretária da Receita Federal do Brasil**. Disponível em: <<http://www.receita.fazenda.gov.br/legislacao/LeisComplementares/2006/leicp123.htm>>. Acesso em: 11 de Maio de 2009.

CARDOSO, Jorge Luiz; SOUZA, Marcos Antônio de; ALMEIDA, Lauro Brito. **Perfil do contador na atualidade**: um estudo exploratório. Revista de Administração e Contabilidade da Unisinos. Versão setembro/dezembro, 2006.

CAVALCANTE, Carmem Haab Lutte; RECKZIEGEL, leondeide erhart. *Um estudo da imagem do contador no município de Itapiranga-SC*. **Revista brasileira de contabilidade**. Ano xxxvi, nº165, 2007.

CAVALCANTE, Carmem Haab Lutte; SCHNEIDERS, Paula Mercedes Marx. *A contabilidade como geradora de informações na gestão de micros e pequenas empresas de Iporã do Oeste/Sc*. **Revista Brasileira de Contabilidade**. V. 37, nº. 172 – Julho/Agosto, 2008.

Classificação Nacional de Atividades Econômicas – CNAE. **Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão**. Disponível em: <http://www.cnae.ibge.gov.br/classe.asp?codclasse=47121&codgrupo=471&CodDivisao=47&CodSecao=G&TabelaBusca=CNAE_200@CNAE%202.0>. Acesso em: 16 de Novembro de 2008.

CHRISTAPHER LOVELACK, Lauren Wrignt. **Serviços**: marketing e gestão. São Paulo: Saraiva, 2006.

Conselho Federal de Contabilidade – CFC. **Legislação da profissão contábil**, 3ª ed. Brasília: CFC, 2008a.

_____. **Princípios fundamentais e normas brasileiras de contabilidade**, 3ª ed. Brasília: CFC, 2008b.

DENTON, D. Keith. **Qualidade em serviços**: O atendimento ao cliente como fator de vantagem competitiva. São Paulo: Makron, 1990.

FELIPPE JÚNIOR, Bernardo de. **Marketing para a pequena empresa**: comunicação e venda. Caxias do Sul, Maneco; Brasília, SEBRAE, 2007.

FOLHA ONLINE. **Faturamento de supermercados atinge R\$ 158,5 bilhões em 2008**: 29 de março de 2009. Disponível em: <<http://www1.folha.uol.com.br/folha/dinheiro/ult91u558075.shtml>>. Acesso em: 30 de maio de 2009.

GONÇALVES, Gilmar Francisco Gomes. **História, Evolução da contabilidade no Brasil e sua importância no mundo dos negócios**. Disponível em: <<http://www.classecontabil.com.br/trabalhos/monografiaGilmarGomesHistoria.doc>>. Acesso em: 16 de Dezembro de 2008.

JESUS, Cláudia Sampaio de *et al.* **A informação, o processo decisório e as ferramentas para este fim**. Disponível em: <http://www.frb.br/ciente/Imprensa/ADM/2004.2/ADM_informacao,%20processo..pdf>. Acesso em: 20 de Maio de 2009.
KOUNROUZAN, Márcia Covaciuc. **O Perfil do Profissional Contábil**. Disponível em: <<http://www.oswaldocruz.br/download/artigos/social17.pdf>>. Acesso em: 16 de Dezembro de 2008.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Metodologia científica**. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 2008.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Marketing de serviços**. São Paulo: Atlas, 1991.

MARION, José Carlos; SANTOS, Maria Carvalho dos. **O perfil do futuro profissional e sua responsabilidade social**. Disponível em: <<http://www.crcpr.org.br/publicacoes/downloads/revista129/perfil.htm>>. Acesso em: 16 de Dezembro de 2008.

MELO, Antônio Aguinaldo Arruda **Em busca da satisfação do cliente**: importância e proposição de ações. Disponível em: <<http://interfacesdesaberes.fafica.com/seer/ojs/include/getdoc.php?id=28&article=17&mode=pdf>>. Acesso em: 30 de maio de 2009.

MONTEIRO, Guilherme Fowler de Ávila. **Estrutura de mercado e concorrência no varejo de alimentos: o mercado de consumo integrado**. Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade. Dissertação (Mestrado)-USP, São Paulo, 2007. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/12/12138/tde-30012008-110422/>>. Acesso em: 02 de junho de 2009.

MORITZ, Gilberto de Oliveira; PEREIRA, Maurício Fernandes. **Processo Decisório**. Florianópolis: SEAD/UFSC, 2006.

PADOVEZE, Clóvis Luís. **Sistemas de informações contábeis: fundamentos e análise**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

PALMA, Daniel Azevedo. Perfil da relação profissional entre as empresas de serviços contábeis (ESC) e a micro e pequena empresa (MPE): uma pesquisa de campo na cidade de Unaí (MG). **Revista Brasileira de Contabilidade**. v. 35, nº. 160 – Julho/Agosto, 2006.

SATOLO, Eduardo Guilherme. **Métodos e Técnicas de Programas de Melhorias em Empresas da Indústria Automobilística - Uma Análise Exploratória para a Região de Piracicaba**. Disponível em: <<http://www.unimep.br/phpg/mostraacademica/anais/4mostra/pdfs/26.pdf>>. Acesso em: 01 de julho de 2009.

SECRETARIA DA RECEITA FEDERAL. **Emissão de Comprovante de Inscrição e de Situação Cadastral**. Disponível em: <http://www.receita.fazenda.gov.br/PessoaJuridica/CNPJ/cnpjreva/Cnpjreva_Solicitacao.asp>. Acesso em: 15 de junho de 2009.

SOARES, Euvaldo Antônio Ruiz; CATÃO, Gustavo Campos; LIBONATI, Jeronymo José. **A contabilidade como um sistema de informação de apoio ao processo decisório nas entidades do terceiro setor**. Disponível em: <<http://www.ccet.unimontes.br/arquivos/dcc/patricia/1060.pdf>>. Acesso em: 31 de maio de 2009.

APÊNDICE A – Questionário de Pesquisa

Prezado amigo, este questionário tem a finalidade de colher dados para uma pesquisa científica, agradeço pela ajuda:

- 1) O profissional contábil que presta serviço a sua empresa é:
☐ técnico contábil ☐ contador ☐ não sei.
- 2) Quais serviços sua empresa recebe do profissional contábil (pode marcar mais de uma alternativa)?
- ☐ Elaboração de demonstrações e documentos contábeis exigidos por lei.
☐ escrita fiscal e/ou a folha de pagamento de pessoal
☐ auxílio na gestão da empresa com fornecimento de informações contábeis.
☐ participação na tomada de decisões, visando identificar e corrigir as dificuldades e adversidades que surgem ao longo do caminho, através de ações pró-ativas, baseadas nas informações geradas pela Contabilidade.
☐ outro.
-
-

- 3) Esta empresa de acordo com o **SIMPLES NACIONAL** (lei Complementar nº 123/06) pode ser definida como:
☐ MICROEMPRESA ☐ EMPRESA DE PEQUENO PORTE
☐ Empresa de Médio ou Grande porte.
☐ não sei.

- 4) Você utiliza as informações contábeis na gestão da sua empresa?
☐ sim ☐ não.

Se a resposta for **sim**, para quê ou em quê (pode assinalar mais de uma questão)?

- ☐ para determinar o preço de venda dos produtos.
☐ para auxiliar na gestão financeira da empresa.
☐ para auxiliar no controle interno.
☐ na gestão dos custos dos produtos.
☐ outros. _____
-

Se a resposta for **não**, por quê?

- ☐ não transmite a verdade.
☐ não entendo o que elas dizem
☐ As informações são desatualizadas
☐ não recebo informações do meu contabilista.
☐ outros. _____
-

- 5) Qual é a área de venda deste estabelecimento?
- ☐ menos de 300 metros quadrados
☐ mais de 300 metros quadrados e menos de 5000 metros quadrados
☐ mais de 5000 metros quadrados.

6) Quais serviços você espera receber do profissional contábil (pode marcar mais de uma alternativa)?

- ☐ Elaboração de demonstrações e documentos contábeis exigidos por lei.
☐ escrita fiscal e/ou folha de pagamento de pessoal.
☐ auxílio na gestão da empresa com fornecimento de informações contábeis.
☐ participação na tomada de decisões, visando identificar e corrigir as dificuldades e adversidades que surgem ao longo do caminho, através de ações pró-ativas, baseadas nas informações geradas pela Contabilidade.
☐ outro.

7) O que você espera do profissional contábil?

- ☐ Que o contabilista apenas realize o que lhe for solicitado.
☐ Que o contabilista me forneça informações úteis para a tomada de decisões.
☐ Que o contabilista me ajude na gestão da empresa, não apenas me informando sobre os aspectos patrimoniais.
☐ Que o contabilista elabore demonstrações e documentos contábeis exigidos por lei.
☐ outros.

8) O profissional contábil atende as suas expectativas?

- ☐ SIM ☐ parcialmente ☐ NÃO.

Se a resposta for **não**, qual a razão de permanecer com o mesmo profissional?

- ☐ acredito que não há melhores na região.
☐ pela confiança
☐ honorário baixo.
☐ é muito desgastante trocar de contabilista.
☐ outro.

9) Você confia no serviço prestado pelo contabilista?

- ☐ sim ☐ não

10) O profissional contábil é prestativo e atencioso no atendimento a sua empresa?

- ☐ sempre ☐ as vezes ☐ nunca.

11) Quanto ao nível de satisfação, você está:

- ☐ muito satisfeito ☐ satisfeito ☐ pouco satisfeito
☐ insatisfeito

12) Em sua opinião, o que precisa ser melhorado na prestação do serviço contábil a sua empresa (pode marcar mais de uma opção)?

- ☐ atendimento mais personalizado.
☐ atenção mais cuidadosa, personalizada.
☐ maior participação do contabilista na gestão da empresa.
☐ maior comprometimento e responsabilidade do contabilista
☐ não precisa melhorar nada.
☐ outro.

13) Você é?

- ☐ Proprietário da empresa ☐ sócio da empresa
☐ Gerente da empresa